

# 对话机器人服务

## 快速入门

文档版本

01

发布日期

2019-07-11



版权所有 © 华为技术有限公司 2020。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或默示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： [support@huawei.com](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话： 4008302118

---

# 目录

1 如何快速创建一个智能问答机器人.....	1
------------------------	---

# 1 如何快速创建一个智能问答机器人

## 场景描述

本文以某企业的IT呼叫中心为例，此呼叫中心每天都要为企业内部员工解答大量的IT问题，其中包括大量重复回答的问题。为了降低运维成本，该呼叫中心开始使用CBS的智能问答机器人来问答IT问题。

本文介绍了购买、使用的主要流程和操作步骤。指导您快速了解并创建一个问答机器人。

- **步骤1：购买机器人**
- **步骤2：新建或导入语料**
- **步骤3：对话体验**
- **步骤4：调用问答接口**
- **步骤5：问答机器人运营**

## 步骤 1：购买机器人

在使用智能问答机器人之前，您必须先购买问答机器人。购买一个名称为“IT问答”的机器人。购买完成后，您可以通过问答机器人列表，查看名称为IT问答的机器人信息。刚购买的问答机器人状态为创建中，创建成功后状态为可用。

图 1-1 问答机器人列表

问答机器人名称/ID	状态	计费模式	创建时间	操作
123 3038b9db-28d1-4457-986b...	可用	按需购买	2020/07/16 19:59:08 G...	机器人管理   删除
gamma自动化测试_勿删 2946de90-5353-4f98-ab6d...	可用	包周期	2019/06/12 19:24:45 G...	机器人管理   删除
test_0714 1fc8f69d-2778-44b8-b3a2...	可用	按需购买	2020/07/14 09:25:01 G...	机器人管理   删除

## 步骤 2：新建或导入语料

在问答机器人列表中，单击“机器人管理”。在“机器人管理”页面左侧导航栏中选择“知识库 > 问答管理”，在问答管理页面执行如下操作。

1. 在问答管理中新建“咨询类”和“默认分类”两种问题分类。

2. 在问答管理中新建或导入呼叫中心的语料信息。

图 1-2 新建语料

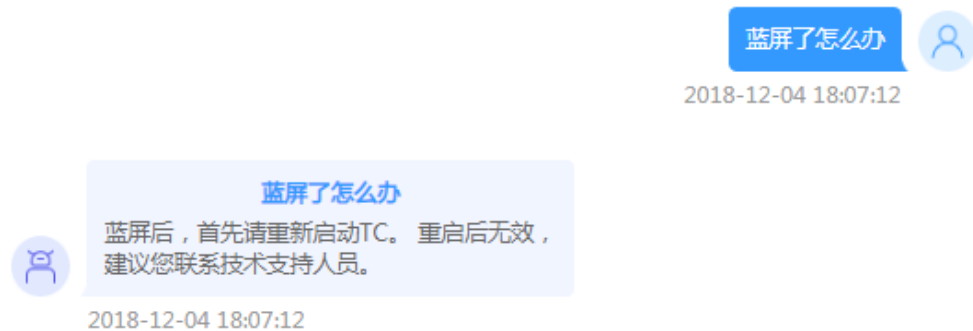


### 步骤 3: 对话体验

在“运营面板”、“知识库管理”“高级设置”页面中，您可以单击右上角“对话体验”，展开对话窗口。

在窗口中，输入“蓝屏了怎么办”，查看是否可以获得准确答案。您可以根据业务实际情况进行提问，当机器人无法回答时，建议根据实际情况补充语料或补充扩展问。

图 1-3 对话体验



### 步骤 4: 调用问答接口

需要开发一个问答机器人的问答portal界面，然后界面调用此问答机器人的接口完成客户问答。

### 步骤 5: 问答机器人运营

在此问答机器人运作一段时间后，查看“IT问答”问答机器人的运营信息，包含问答数据、访问数据、热点问题和关键词统计。并根据运营信息，反向推动知识库、模型的优化和改进。

除已有的运营信息外，您还可以处理系统记录的未解决问题或问答日志，反向推动知识库的丰富和优化。